

ESP-PENIT. DE LIMEIRA

Documento de Formalização da Demanda 78/2025

Número do Documento de Formalização da Demanda: 78/2025

1. Informações Gerais

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Manutenção	30/10/2026 00:00	380271	EUNICE NATSUE NAGASAKI COSTA
Descrição sucinta do objeto			
Instalação de PABX - CR de Limeira			
Justificativa da prioridade			
O PABX (central telefônica) atua como a espinha dorsal de sistemas de segurança (portarias, interfonia, alarmes), unificando comunicação e controle de acessos em um único sistema. Sua adoção é essencial para garantir comunicação rápida, chamadas de emergência e redundância em momentos críticos.			

2. Justificativa de Necessidade

2.1. O **PABX** (central telefônica) atua como a espinha dorsal de sistemas de segurança (portarias, interfonia, alarmes), unificando comunicação e controle de acessos em um único sistema. Sua adoção é essencial para garantir comunicação rápida, chamadas de emergência e redundância em momentos críticos.

Os impactos diretos decorrentes dessa paralisação incluem:

Redução de Custos e Eficiência Econômica

Economia com linhas físicas: Em vez de contratar uma linha telefônica individual para cada colaborador, a utilização de linhas (trancos) que são compartilhadas inteligentemente por dezenas de ramais.

Bloqueio e controle de chamadas: Permite gerenciar e restringir ligações para celulares, números internacionais ou chamadas a cobrar por ramal, evitando abusos.

Profissionalismo e Experiência do Cliente

Atendimento Automático (URA / Menu de Voz): Reduz o tempo de espera encaminhando o cliente diretamente para o setor correto (ex: "Digite 1 para rol de visitas, 2 para pecúlio"), eliminando a necessidade de um servidor público dedicado em tempo integral.

Evita que o cliente encontre a linha ocupada e saia com uma percepção negativa da UP.

Mensagens personalizadas: Permite divulgar horários de funcionamento, avisos e notificações.

Produtividade e Gestão Operacional

Transferência e captura de chamadas: Facilidade para redirecionar uma chamada para outro setor sem que a ligação caia.

Gravação de chamadas: Item essencial para segurança jurídica, auditoria e principalmente ao atendimento ao público.

Relatórios e métricas: Permite monitorar o volume de chamadas recebidas/perdidas, tempo médio de atendimento e o desempenho de cada setor.

Escalabilidade e Modernidade (Foco em PABX Virtual/Nuvem)

Facilidade de expansão: Para criar um novo ramal, não é preciso passar cabos ou comprar aparelhos caros; a ativação é feita via software em minutos.

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1	Outros Serviços De Suporte	Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico	1,00	1.477,40	1.477,40

4. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

FERNANDO STRANIERI RAMIRES
CSA - CR de Limeira

5. Acompanhamento

Id	Acompanhamento	Responsável	Data
1	adeucação a demanda atual	EUNICE NATSUE NAGASAKI COSTA	06/10/2026 11:48

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.